

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PIURA 2015”**

PRESENTADO POR
BR. EUNICE JULCA GARCÍA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PIURA-PERÚ
2015

7692
JUL



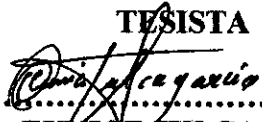
UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PIURA 2015”**

**LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE LA PRESENTE TESIS ES
ORIGINAL EN SU CONTENIDO Y FORMA**

TESISTA


.....
Br. EUNICE JULCA GARCIA

ASESOR


.....
LIC. FRANKLIN ATARAMA TALLEDO

**PIURA – PERÚ
2015**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PIURA 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION**

JURADO CALIFICADOR

.....
Dr. ADOLFO ZETA VITE
PRESIDENTE

.....
Dr. RICARDO BAYONA ESPINOZA
SECRETARIO

.....
Dr. FERNANDO SUAREZ CARRASCO
VOCAL

PIURA-PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mi madre Angela por sus consejos y fortaleza, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación y mi hijo Gerard por ser mi motor a lo largo de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía en todo este camino, y dándome fuerzas y cuidándome a lo largo de mi investigación. A la facultad de ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, por ser la casa de estudios donde me forme como mejor persona y ayudarme enriquecer mis conocimientos y lograr ser un gran profesional.

Mi asesor de tesis que me ayudado en todo momento, de la presente investigación.

RESUMEN

La presente investigación busco determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de transportes Piura. Se midieron las dimensiones de la motivación tales como autonomía, identidad, importancia variedad de las tareas y de la satisfacción laboral son: satisfacción con la supervisión participación en la organización, satisfacción con las remuneraciones y la prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo, satisfacción con la calidad de producción en el trabajo, satisfacción con las relaciones interpersonales de los trabajadores de los trabajadores.

Se aplicó un cuestionario estructurado en tres partes: una parte sobre las características demográficas y socioeconómicas; la segunda parte sobre la motivación y la tercera sobre la satisfacción laboral. El cuestionario se aplicó a 65 trabajadores bajo la modalidad de encuesta. Finalmente la investigación concluye que existe una relación directa como significativa ($\text{Sig.} > 0.05$) con la motivación laboral.

Palabras claves: Motivación laboral/satisfacción laboral/Transportes y comunicaciones.

Abstract

The present investigation sought to determine the relationship between motivation and job satisfaction of workers Piura Regional Directorate of transport. The dimensions of motivation such as autonomy, identity, important variety of tasks and job satisfaction is measured are: satisfaction with supervision participation in the organization, satisfaction with pay and benefits, intrinsic job satisfaction, satisfaction with the physical work environment, satisfaction with the amount of production at work, satisfaction with the quality of production at work, satisfaction with interpersonal relationships of workers. of workers.

structured in three parts questionnaire was applied: one part on demographic and socioeconomic characteristics; Part of the motivation and the third on job satisfaction. The questionnaire was applied to 65 workers in the form of survey. Finally the research concludes that there is a direct relationship as significant ($\text{Sig.} > 0.05$) with work motivation.

Keywords: labor / labor / Transport and communications Motivational satisfaction.

ÍNDICE

Dedicatoria
Agradecimiento
Índice
Resumen
Abstract

INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO DE REFERENCIA.....	3
1.1. MARCO TEORICO.....	3
1.1.1. Generalidades de la Motivación.....	3
1.1.2. TIPOS DE MOTIVACION.....	4
1.1.2.1. MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	4
1.1.2.2. LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA.....	4
1.1.3. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN	7
1.1.4 SATISFACCIÓN LABORAL.....	8
1.1.4.1. Tipo de Satisfacción Laboral.....	8
1.1.4.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	9
1.1.4.3. Eventos o condiciones de satisfacción laboral.....	9
1.1.4.4. Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos..	10
1.1.4.5. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	10
1.1.4.6. Determinantes de la Satisfacción Laboral.....	12
1.1.4.7. Mejoría de la Satisfacción Laboral.....	13
1.1.4.8. Manifestación de insatisfacción de los empleados.....	13
1.1.4.9. Importancia de la Satisfacción Laboral.....	14
1.1.5. IDENTIFICACION DE VARIABLES.....	15
1.1.6. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS.....	16
1.1.7. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.....	18
1.1.7.1 . MOTVACION.....	18

1.1.7.2. SATISFACCION LABORAL.....	18
1.2. MARCO EMPIRICO.....	19
1.3. MARCO CONTEXTUAL.....	21
1.3.1. Reseña Histórica.....	21
1.3.2. Misión.....	22
1.3.3. Visión.....	22
1.3.4. Valores Institucionales.....	22
II. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	25
2.1. TIPO DE INVESTIGACION.....	25
2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.3. POBLACION Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	25
2.4. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	26
2.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	27
2.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	27
2.6.1. Fuentes Primarias.....	27
2.6.2. Fuentes Secundarias.....	27
2.7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	27
III. ANALISIS Y RESULTADOS.....	28
3.1. Características generales de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	29
3.2. Motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	31
3.3. Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	33
3.4. Relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	34
3.5. Contrastación de las hipótesis de investigación.....	36

3.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFIA.....	41
ANEXOS.....	44
ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	44
ANEXO N° 2 ENCUESTA.....	45
ANEXO N° 3 HIPOTESIS.....	52

TABLAS

TABLA N° 1. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN.....	12
TABLA N° 2. Descripción de las características de la muestra.....	32
TABLA N°3. Percepción media por las dimensiones de la motivación en los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	33
TABLA N° 4. Nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	34
TABLA N° 5. Percepción por las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	35
TABLA N° 6. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	36
TABLA N° 7. Análisis de correlación entre los aspectos de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.....	37

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad encontramos un mundo realmente globalizado y cambiante a la vez; en el cual nos damos cuenta que para tener éxito en una organización siempre será necesaria la motivación y por ende tendremos colaboradores satisfechos. Se entiende que la motivación y la satisfacción laboral van de la mano para obtener un buen manejo de sus colaboradores y para que la organización siga bien cimentada.

En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es necesario observar si el personal se encuentra motivado y satisfecho con su trabajo en la institución para poder mejorar situaciones adecuadas.

En términos generales el estudio respondió a la siguiente pregunta general ¿Qué relación existe entre motivación y satisfacción laboral trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Piura 2015?, se dará respuesta a las siguientes interrogantes que son necesarias resolver como son:(a) ¿Qué factores determinan la motivación laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Piura – 2015?(b)¿Qué factores determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Piura – 2015?.

El objetivo general que orienta el estudio fue: Determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.

Mientras que los objetivos específicos son: (a) determinar el grado de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura, (b) Determinar el grado de satisfacción laboral trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.

(c) Determinar la relación entre las dimensiones de la motivación: autonomía, identidad, importancia variedad de las tareas y retroalimentación de las tareas con la satisfacción laboral de los trabajadores.

La Dirección Regional de Transporte cuenta con un capital humano de 147 trabajadores nombrados 49, obreros 46,(CAS)contratados 48, contratados permanentes, los trabajadores que son de mucha relevancia e importancia para esta organización, pero se manifiesta que existe una insatisfacción laboral de los colaboradores haciendo referencia directamente a las remuneraciones que perciben (personal contratado bajo modalidad CAS), el recargo de trabajo por falta de personal, la disconformidad con el horario de trabajo, la falta de equipos de última tecnología utilizados en las áreas y la ausencia de compañerismo entre los trabajadores.

Por ende es necesario tener herramientas como capacitaciones por personas instruidas en el tema a tratar, motivando intrínseca y extrínsecamente cada día a sus colaboradores a realizar un buen trabajo. Para esto la administración debería establecer y desarrollar proyectos para una buena instrucción de su personal, teniendo en cuenta sus opiniones y respeto a las mismas.

Se han elaborado programas de capacitación e inducción al área de trabajo pero, no es suficiente para poder afirmar que los trabajadores se sientan motivados y satisfechos de manera general.

I. MARCO REFERENCIA

1.1.MARCO TEORICO

1.1.1. Generalidades de la Motivación

Según Romero (2005) citado por Neira & Fernández (2006) dice que “la motivación en el trabajo es un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas que actúan sobre los colaboradores, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras que de forma simultánea, intenta alcanzar las metas de la organización”.

En la motivación laboral, se propone la teoría de la Jerarquía de las Necesidades, identificando cinco niveles jerarquizados de satisfacción de las necesidades del individuo: fisiológicas, seguridad, aceptación, estimación y autorrealización. Maslow (1908) citado por Kast & Rosenzweig (1988).

Herbezg (1968) citado por Kast & Rosenzweig (1988) identificados tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores. El primer grupo se denomina de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo los cuales son políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal.

Estos factores se identifican usualmente con los niveles fisiológicos, de seguridad, amor y pertenencia propuestos por Maslow. En el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral.

1.1.2. TIPOS DE MOTIVACION

1.1.2.1. MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

Según Dubrin (2003) menciona que la motivación intrínseca consiste en motivar a las personas mediante un trabajo interesante. También consiste en la creencia de una persona para determinar hasta qué punto una actividad podría satisfacer sus necesidades de competencia y autodeterminación. Es por ello que cuando una persona valora mucho su trabajo, estará intrínsecamente motivada. Así mismo, la motivación intrínseca consiste en las satisfacciones internas que la persona siente al realizar su trabajo.

1.1.2.2.LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

Según Vallerand (1992) la motivación extrínseca incluye el reconocimiento y el apoyo de fuentes externas, como incentivos financieros, apreciación, admiración, promoción, entre otros. Esto quiere decir que la persona estará motivada por factores externos. Tal motivación hace que las personas trabajen por obtener recompensas tangibles.

La desmotivación o la falta de motivación se dan cuando las personas no perciben cambios entre los resultados de su trabajo y sus propias acciones. En este caso no están ni extrínseca ni intrínsecamente motivados. También se da el caso, que cuando las personas están desmotivadas, ellas experimentan sentimientos de incompetencia y expectativas de no ser controlados.

Partiendo de los trabajos de Hackman & Oldham (1980), elaboran un Modelo de las Características del trabajo (JCM), en el que se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación.

1) **La variedad de habilidades, competencias o de destreza (V.H.)**, es el grado en el que el empleo requiere diferentes actividades que precisan de diferentes habilidades.

2) **La identificación o identidad de la tarea (I.T.)** expresa el grado en que el empleo permite la realización de un producto completo y fácilmente identificable.

3) **El significado o importancia de la tarea (S.T.)** es el grado en el que el empleo tiene un reconocimiento por otros.

4) **La autonomía (A.)** indica el grado en el que el empleado actúa libre e independientemente en la realización de las tareas.

5) **La retroinformación (feedback) (R.)** es la extensión en que el empleo facilita al trabajador, información sobre la efectividad de su desempeño.

Estas cinco dimensiones se resumen en un concepto global denominado Potencial Motivacional del Puesto (PMP) Según esta teoría, para que un trabajador posea un alto grado de motivación interna, debe tener satisfechas tres tipos de necesidades de desarrollo personal, lo que denominan “estados psicológicos críticos”

Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe, (conocimiento de resultados) que él personalmente (experiencia de responsabilidad) ha cumplido bien una actividad que le interesa (experiencia de algo que tiene sentido).

Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización. En teoría, un puesto debe reunir las cinco dimensiones para estar enriquecido plenamente. Si se percibe que falta una de ellas, los trabajadores sufren privación psicológica y disminuye su motivación.

El enriquecimiento de puestos se acompaña de muchos beneficios. Su resultado general es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento y la realización personal. El puesto construye de manera que se estimule la motivación intrínseca.

Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas.

De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más efectivamente en todos sus roles de la vida. La sociedad se beneficia con el funcionamiento más efectivo y el mejor rendimiento de la persona en su trabajo.

No obstante, Hackman & Oldham (1980), reconocen que para poder completar dicho modelo se requiere la consideración de una serie de variables moduladoras que inciden sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de la misma, en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

Todas estas teorías conforman las principales explicaciones para comprender como se puede motivar a un trabajador para que realice de manera eficiente su trabajo. Para Fernández & Seara (2014) propone una escala MPS (Motivación Psicosocial) para medir la motivación considera seis factores que a continuación se definen:

Aceptación e integración social AS: Mide la necesidad de relaciones afectivas (de diferente índole) con otras personas.

Reconocimiento Social Rs: la persona busca aprobación y estima por parte de los demás tanto por sus esfuerzos como por su valía personal. Tiende a buscar prestigio personal y profesional.

Autoestima / auto concepto Ac: Está relacionada con la valoración personal y confianza en sí mismo. Obtener una puntuación elevada en el nivel de activación indicaría que el sujeto posee un pobre concepto de sí mismo.

Autodesarrollo Ad: Se trata de medir la necesidad y tendencia humana a desarrollar las capacidades personales, realizar proyectos y proponer nuevas metas en la vida, incluye motivos de logro, realización expresión creativa y desarrollo de la propia iniciativa.

Poder Po: Se trata de la preocupación (a veces excesiva) que la persona tiene por conseguir prestigio y éxitos profesionales y, al mismo tiempo buscar los medios y condiciones para influir y dirigir a otras personas. Está dispuesto a realizar esfuerzos y lograr cotas muy elevadas a través de diversos medios (trabajo, dinero, patrimonio, política, cargos, etc) con un claro fin de obtener poder.

Seguridad Se: se trata de buscar estabilidad psíquica tomando como base las circunstancias que le rodean familiares, laborales y sociales.

1.1.3. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN

La motivación se convierte en un factor importante porque permite canalizar el esfuerzo, la energía y conducta general del trabajador hacia el logro de los objetivos que le interesan a las organizaciones y a la misma persona .por tal razón los administradores y/o gerente podrían interesarse a recurrir a aspectos con la motivación para coadyuvar la consecución de los objetivos.

1.1.4. SATISFACCIÓN LABORAL

Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. Aquel individuo que se sienta muy satisfecho con su trabajo mostrará actitudes positivas hacia este, en cambio, quien esté muy insatisfecho mostrará actitudes negativas y desfavorables.

Locke (1976), ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto se trata de varias actitudes específicas de un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con el relacionados.

1.1.4.1. Tipo de Satisfacción Laboral

a) Satisfacción Laboral Progresiva: Aumenta el nivel de aspiraciones del individuo. **Satisfacción laboral estabilizada.-** Mantiene el nivel de aspiraciones del individuo. **Satisfacción laboral resignada.-** Reduce el nivel de aspiraciones del individuo.

b) Satisfacción Laboral Constructiva: La insatisfacción es un acicate para mejorar la situación.

c) Satisfacción Laboral Fija: que no se cumplen sus aspiraciones, las mantiene aunque no hace nada porque cambie la situación.

d) Satisfacción Laboral Resignada: Ante la no satisfacción distorsiona la percepción de la realidad de la organización.

1.1.4.2.DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Locke (1976), fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

1.1.4.3. EVENTOS O CONDICIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

1.1.4.4. Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos

1. **Satisfacción con la supervisión:** referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

2. **Satisfacción con los compañeros:** que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
3. **Satisfacción con la compañía y la dirección:** aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

1.1.4.5.DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Según Meliá & Peiró (1986 - 1989), Satisfacción con la supervisión, participación en la organización: relativo a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, a la justicia de trato recibido por la empresa, con la formación recibida con la participación en las decisiones.

Satisfacción con la remuneración y las prestaciones: hace referencia al cumplimiento de los convenios laborales y los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario y a la promoción y a la formación.

Satisfacción intrínseca con el trabajo: relativo a las satisfacciones que proporciona el trabajo por si mismo las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad de decidir por uno mismo aspecto del trabajador.

Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: relativo al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y a iluminación.

Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo: relativo al ritmo y cantidad en el trabajo se desarrolla y la satisfacción que le produce al sujeto.

Satisfacción con la calidad de producción: relativo con los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

Satisfacción con las relaciones interpersonales: relativo a la satisfacción con la relación existente con los colegas y otros colaboradores. Se aprecia en la tabla N° 01 un cuadro comparativo de las dimensiones de la satisfacción de los diferentes autores.

TABLA N° 1.- DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

<i>LOCKE (1976)</i>	<i>MELLÁ Y PEIRÓ (1986)</i>	<i>REVISTA DE PSICOLOGÍA III UNMSM (1999)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción con el trabajo. • La satisfacción con el salario. • La satisfacción con las promociones. • La satisfacción con el reconocimiento. • La satisfacción con los beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la supervisión y participación en la organización. • Satisfacción con la remuneración y las prestaciones. • Satisfacción intrínseca con el trabajo. • Satisfacción con el ambiente físico de trabajo. • Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo. • Satisfacción con la calidad de producción. • Satisfacción con las relaciones interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo intelectualmente estimulante. • Recompensas equitativas. • Condiciones favorables de trabajo. • Colegas Cooperadores.

Fuente: Elaboración Propia/Locke, Meliá y Peiró, Revista UNMSM.

1.1.4.6.Determinantes de la Satisfacción Laboral

Según la Revista de psicología III, (1999) de la UNMSM; nos dice que existen cuatro determinantes muy importantes para la satisfacción laboral, y estos son:

1. **Un trabajo intelectualmente estimulante.-** los trabajadores optan por escoger puestos que les brinden la oportunidad de aplicar sus capacidades y habilidades y aquellos que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo. En aquellos trabajos en los que se ofrezcan retos de manera moderada provocará en los empleados placer y satisfacción.

2. **Recompensas Equitativas.-** Todo empleado busca sistemas de pago y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

3. **Condiciones Favorables de Trabajo.-** los empleados se preocupan por el ambiente laboral, prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.

4. **Colegas Cooperadores.-** La gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles ya que para la mayoría también satisface necesidades de trato personal. El tener compañeros que brinden amistad y respaldo podría también aumentar la satisfacción laboral.

La índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado.

Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

1.1.4.7.Mejoría de la Satisfacción Laboral

Según la Revista de psicología III, (1999) de la UNMSM; cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado

Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

1.1.4.8.Manifestación de insatisfacción de los empleados

Según la Revista de psicología III, (1999) de la UNMSM; los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras y estas se podrían presentar de la siguiente manera, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Se presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo - destructivo y actividad - pasividad, que se definen así:

•**Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

•**Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

•**Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

•**Negligencia:** Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.



Figura 1.Respuestas a la Insatisfacción Laboral

1.1.4.9.Importancia de la Satisfacción Laboral

Robbins (2010), los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales.

Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

1.1.5. IDENTIFICACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES
MOTIVACION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía para la realización de la tarea. 2. Identidad 3. Importancia 4. Variedad de la tarea 5. Retroalimentación
SATISFACCIÓN LABORAL	<ol style="list-style-type: none"> 1.Satisfacción Con La Supervisión Participación En La Organización 2.Satisfacción Con La Remuneración Y Las Prestaciones 3.Satisfacción Intrínseca Con El Trabajo 4.Satisfacción Con La Cantidad De Producción En El Trabajo 5.Satisfacción Con La Calidad De Producción 6.Satisfacción Con Las Relaciones Interpersonales

1.1.6. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

- a. **MOTIVACION:** deriva del latín *motivus*, que significa «causa del movimiento» La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

- b. **SATISFACCION:** es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito.

- c. **LABORAL:** Dedicado a la enseñanza de ciertos oficios especializados.

- d. **TRABAJADORES:** es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil.

- e. **COMUNICACIÓN:** La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.

- f. **DIRECCION:** Este es el punto central y más importante de la administración, pero quizá en el que existe mayor número de discrepancias, aunque éstas sean accidentales. Así, por ejemplo, unos llaman a este elemento actuación, otra ejecución.

- g. RETROALIMENTACION:** cuyo término correcto es realimentación (en inglés feedback) es un mecanismo de control de los sistemas dinámicos por el cual una cierta proporción de la señal de salida se redirige a la entrada, y así regula su comportamiento. El feedback también está presente en numerosos espacios tecnológicos.
- h. INTRINSECO:** es un término utilizado frecuentemente en Filosofía para designar lo que corresponde a un objeto por razón de su naturaleza y no por su relación con otro. Se denomina intrínseco, la manera de ser que conviene a una substancia como tal y no en sus relaciones. Se habla también de certeza y evidencia intrínseca, posibilidad intrínseca, gloria intrínseca de Dios, etc. intrínseco se denomina a aquello que es esencial.
- i. EXTRINSECO:** Es el valor presente de las expectativas de los inversionistas de que un título opcional adquiriera valor intrínseco durante su vigencia, si no lo tiene, o bien, que lo mantenga y lo incremente si ya lo tiene.
- j. MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA (ME):** hace referencia a una serie de conductas que se llevan a cabo no por razones inherentes a ellas, sino por razones instrumentales, es decir, se trata de conductas ligadas a contingencias externas.
- k. MOTIVACIÓN INTRÍNSECA (MI):** se refiere a comprometerse en una actividad por el placer y satisfacción que se derivan de su realización.
- l. UNMSM:** Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

1.1.7. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

1.1.7.1.MOTIVACIÓN.- La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

1.1.7.2.SATISFACCION LABORAL.- Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. Aquel individuo que se sienta muy satisfecho con su trabajo mostrará actitudes positivas hacia este, en cambio, quien esté muy insatisfecho mostrará actitudes negativas y desfavorables.

1.1.8. DEFINICION OPERACIONAL

1.1.8.1.MOTIVACIÓN.- Ha sido estudiado a partir de las siguientes dimensiones: autonomía para la realización de la tarea, identidad, importancia, variedad de la tarea y retroalimentación que expresan la disposición del personal para el cumplimiento de sus actividades y/o funciones laborales. Se utilizará como instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Lickert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que consta de 23 enunciados los que serán dirigidos al personal administrativo con la finalidad de valorar la Motivación.

1.1.8.2.SATISFACCIÓN LABORAL.- Para medir la satisfacción se utilizará el modelo teórico de Meliá y Piero que incluye factores como satisfacción con la supervisión, participación en la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con la cantidad de producción, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con las relaciones interpersonales. Información que se extraerá mediante un test o cuestionario de escala tipo Likert.

1.2. MARCO EMPIRICO

Vásquez (2007), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, estudió la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. El método fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo compuesta por los profesionales de Enfermería en los servicios de Medicina y Cirugía siendo un total 80 enfermeras que laboran en los respectivos servicios. Teniendo una muestra de 52 enfermeras del total de la población.

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Likert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que consta de 23 enunciados los que fueron dirigidos al profesional de enfermería con la finalidad de valorar la motivación. Y el segundo fue un cuestionario tipo Likert modificado, el cual valoró la satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados dirigido al profesional de enfermería.

La investigación mostró que el nivel de motivación del profesional de enfermería de 52(100%), 25(48%) presentan un nivel de motivación media, 14(27%) alta y 13(25%) motivación baja. En cuanto al nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería de 52(100%), 11(21.2%) presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, 28(53.8%) tienen un nivel medio y 13 enfermeras (25%) presentan un nivel alto. No se calculó índice de correlación.

Cuaya Lozada (2007), realizó un estudio titulado “Estudio de motivación y satisfacción laboral en la Presidencia Municipal de San Andrés Cholula en México”.

Dicho trabajo de estudio tuvo un enfoque de tipo cuantitativo, El diseño de esta investigación es no experimental, transversal, correlacional, Se censó a la población de 200 trabajadores mediante un cuestionario. Los resultados encontrados fueron los siguientes: la motivación explica en un 48.7% la satisfacción de las personas que laboran en esta organización. También se pudo observar que la satisfacción explica en un 6.5% las intenciones de rotación.

Bayona (2009), del Instituto Superior Santa Ángela de Piura, realizó un estudio titulado “Relación entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Santa Ángela de Piura, Ciclo 2009-I”. Se censó a la población de 30 trabajadores. Se aplicó un cuestionario cuyos resultados se muestran en tablas de correlación y gráficos de barras. El recurrió a fuentes primarias (encuesta a los trabajadores) y secundarias (libros, páginas web, revistas y tesis) de información. Su diseño de investigación fue de tipo no experimental, transversal correlacional.

Los resultados muestran que “no se evidencia relación significativa entre la motivación y la satisfacción sin embargo se encontró relación en los factores poder, reconocimiento social, autodesarrollo y seguridad de la motivación con los factores desarrollo personal y condiciones de trabajo de la satisfacción.

1.3. MARCO CONTEXTUAL

1.3.1. Reseña Histórica

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Piura, está ubicada en el Pasaje los Ceibos N° 103- Urbanización Santa Isabel, Distrito, Provincia y Departamento de Piura.

La creación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones fue el 24 de Diciembre de 1879, en la gestión del Presidente de la República Don Nicolás de Piérola; iniciando como una Secretaría de fomento: Obras Públicas, Industria, Comercio y Beneficencia.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones fue creado por Decreto Ley N° 17526, el 25 de Marzo de 1969 en el Gobierno del General de División E.P Juan Velasco Alvarado, en cumplimiento al Art. 20 del decreto Ley N° 17271; Entró en funcionamiento el 1 de Abril de 1969 con el propósito de apoyar a los demás sectores mediante el Transporte y las Telecomunicaciones.

El 11 de Mayo de 1992 según Decreto Ley N° 25491 se fusionan los Ministerios: Vivienda, Construcción y Transporte y Comunicaciones, denominándose en adelante, “Ministerio de Transporte, Comunicación, Vivienda y Construcción”.

El 11 de Julio de 2002, mediante Ley N° 27779; se aprueban la nueva estructura del poder ejecutivo, disolviéndose la anterior, dando paso al “Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento” y “Ministerio de Transportes y Comunicaciones”.

Continuando así hasta la fecha; mediante Ley N° 27791 - “Ley de Organización y Funciones” del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se asigna como competencia “Integrar al País, para lograr un racional ordenamiento territorial, vinculando las áreas de Recursos, Producción, Mercados y Centros poblados, a través de la formulación, aprobación, ejecución y supervisión de la Infraestructura de Transportes y Comunicaciones.

1.3.2. Misión

Conducir y orientar con eficiencia y responsabilidad las actividades de infraestructura vial y servicios, terrestre, portuarios, aeródromos y comunicaciones en concordancia con las políticas regionales y sectoriales que impulsan el desarrollo integral y sostenible de la región Piura.

1.3.3. Visión

Ser una institución orientada a lograr la integración de la Región Piura con una adecuada infraestructura vial, portuaria, aeródromos y comunicaciones garantizando la eficiente prestación de los servicios de transporte terrestre, el cuidado y preservación del medio ambiente y coadyuvando al desarrollo socioeconómico de la Región.

1.3.4. Valores Institucionales

- a. Vocación de Servicio.-** Buscar el bien común, la entrega a los demás, el compromiso con nuestro prójimo, mejorar nuestra actitud personal, tomando en cuenta siempre la responsabilidad en desarrollar una filosofía de calidad para satisfacer los servicios solicitados por nuestros compañeros y ciudadanía en general de manera eficiente, logrando la eficacia del sistema de gestión de calidad con enfoque de mejora continua.

- b. Respeto.-** Reconocer el valor de nuestro semejante como persona, permitiendo la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás. Respetar es preocuparse porque la otra persona crezca y se desarrolle tal como es; así como se reconozca el derecho a la defensa y al debido procedimiento administrativo.
- c. Puntualidad.-** Estar a tiempo para cumplir con nuestras obligaciones tales como una reunión de trabajo, un trabajo pendiente por entregar; así como realizar los trabajos en la debida oportunidad de acuerdo a los plazos establecidos por ley. El valor de la puntualidad es una forma de hacerle a los demás la vida más agradable, mejora nuestro orden y nos convierte en personas dignas de confianza y credibilidad.
- d. Lealtad.-** Todo funcionario público y servidor público debe lealtad al Director Regional de Transportes y Comunicaciones; así como actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que les imparta la Alta Dirección, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento de la Alta Dirección de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.
- e. Liderazgo.-** El liderazgo de la Institución lo conseguimos comprometiéndonos de manera personal con todas sus actividades de tal manera que sus labores sean encaminadas hacia la excelencia de los procesos, a través de una cultura de servicio y trabajo en el equipo.

- f. Responsabilidad.-** Cumplir puntual y diligentemente con los trabajos, actos y acciones que realizamos, con mejora continua y optimizando los recursos, procesos y tecnología, ya que éstos son los medios para ser competitivos.
- g. Transparencia.-** Que los actos de servicio que ejecuten los funcionarios públicos, empleados de confianza y servidores públicos, deben ser de manera transparente, ello implica que dichos actos

Tienen en Principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. Se debe de brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna de conformidad a la normatividad vigente.

- h. Honestidad.-** Actuar con la verdad y la razón en todos nuestros actos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, inculcando a poner en práctica a todo el personal que labora la honestidad actuando con coherencia, entre lo que piensa y dice cada persona.
- i. Equidad y Justicia.-** Todo servidor debe tener disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad y justicia en sus relaciones con el administrado, sus superiores, sus subordinados y la ciudadanía en general.
- j. Amor al trabajo.-** Realizar nuestro trabajo con agrado, esmero y buena disposición, aportándole creatividad a nuestras actividades, considerando que el trabajo es uno de los elementos esenciales de nuestro crecimiento y desarrollo; porque dignifica al ser humano.

II. METODOLOGIA DE LA INVESTIACION

2.1. TIPO DE INVESTIGACION

El presente trabajo se ha clasificado en función del tiempo como una investigación de tipo descriptiva, y correlacional. **Descriptivo**; pues busca describir las características demográficas y socioeconómicas, así como los rasgos más saltantes dentro de la conducta de la motivación y satisfacción laboral, que definen a los trabajadores de la de la Dirección de Ministerio de Transportes de Piura

Correlacional, porque nuestro estudio tiene como propósito medir el grado de asociación entre los factores explicativos motivación y satisfacción laboral.

2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación será no experimental transversal. De tipo de corte trasversal. Respecto del diseño no experimental, esta investigación se centra en describir las variables, analizando su incidencia e interrelaciones. Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables, y analizan su incidencia e interrelaciones en un momento dado y en forma simultánea.

2.3. POBLACION Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población de este trabajo de investigación fue constituido por personal administrativo de la Dirección Regional de Piura haciendo en su conjunto un total de 147 trabajadores (Contratados por modalidad CAS y nombrados). La cual serán los encuestados de dicho trabajo.

2.4. Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Reg. 6558
10/01/01

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: población

Z: número de desviación estándar en la distribución normal que se obtiene al nivel de confianza señalado. Su valor se puede hallar en la tabla de distribución normal estándar, el nivel de confianza que se puede considerar esta entre el 90 % y 99 %. Para ellos efectos de la estimación de la muestra se ha tomado en cuenta un nivel de confianza del 95 % con el cual de obtuvo el valor de Z de 1.96

P: Probabilidad de éxito o proporción de la población que presenta la característica de interés.

Q: probabilidad de fracaso o proporción de la población que no presenta la característica de interés.

Como no se conocen los valores de p y q se tomó el valor de p: 0.5 y q: 0.5 la cual se desconoce la información de la población y no está definida.

E: error o máxima diferencia que está dispuesto aceptar entre la proporción poblacional y la proporción muestral. Su valor puede estar entre 1% y 10%.para efectos de la muestra se ha considerado 7%.

De acuerdo a las precisiones anteriores se obtuvo el siguiente tamaño de muestra:

N= 147 trabajadores Z= 1.96 P= 0.5

Q= 0.5

D= 7%

$$N = \frac{(147) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.07)^2 * (147 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$N = 84.2456 = 84 \text{ encuesta}$$

2.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento que se empleó en la presente investigación es de dos cuestionarios, uno de motivación, y otro de satisfacción laboral.

2.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

En esta investigación se describieron la motivación y la satisfacción utilizando estadística descriptiva (tabla de frecuencia y porcentajes) cuyos resultados se presentaron en cuadros y gráficos. La relación entre las variables se determinó mediante el índice de correlación de Spearman.

2.6.1. Fuentes Primarias

Las fuentes primarias de nuestra investigación fueron las encuestas aplicadas a la respectiva Institución de la Dirección Regional y de Transporte año 2015.

2.6.2. Fuentes Secundarias

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó uso de la revisión exhaustiva de la literatura de libros, revistas, informes, y páginas web como: Ministerio de Transportes.

2.7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información que se obtendrá del trabajo de encuestas, fueron procesadas en el programa IBM 22.0 para así estimar el cruce de variables., además de analizar la relación de causalidad de las diferentes variables exógenas e endógenas para identificar el problema central.

III. ANALISIS DE RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Con el fin de cumplir con los objetivos de la investigación se aplicó dos cuestionarios, uno para medir la motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura y el otro para evaluar la satisfacción laboral; el cuestionario de motivación contiene preguntas con cinco alternativas de respuesta: nunca, pocas veces, A veces, casi siempre y siempre, a las que se les asignó valores del 1 al 5; teniendo en cuenta que en este cuestionario, el promedio de la escala es de 3 puntos, entonces cualquier valoración por encima de dicho valor implica que el trabajador se encuentra motivado, sucediendo lo contrario, cuando el valor es inferior a dicho promedio; cuando el promedio es igual a los 3 puntos, implica una motivación media.

En el caso del cuestionario de satisfacción laboral, las preguntas tienen 6 alternativas de respuesta, variando desde la opción totalmente en desacuerdo, bastante en desacuerdo, más bien en desacuerdo, más bien de acuerdo, bastante de acuerdo y muy de acuerdo a las que se les asignó valores del 1 al 6; en este caso el promedio de la escala es de 3.5 puntos, por lo tanto, valoraciones de 5 o 6 puntos, evidencian que el trabajador esta satisfecho, mientras que si el promedio es de 1 o 2 puntos, el trabajador está insatisfecho; cuando el promedio es de 3 o 4 puntos, el trabajador no define su satisfacción ni de manera favorable, ni desfavorable.

3.1 Características generales de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura

Tabla 1. Descripción de las características de la muestra

Características		Nº	%
Sexo	Masculino	30	46,2%
	Femenino	35	53,8%
Total		65	100,0%
Edad	menos de 30 años	18	27,7%
	de 30 a 39 años	11	16,9%
	de 40 a 49 años	4	6,2%
	de 50 años a más	32	49,2%
Total		65	100,0%
Tiempo en la institución	menos de un año	8	12,3%
	de 1 a 4 años	21	32,3%
	de 5 a 9 años	4	6,2%
	de 10 años a más	32	49,2%
Total		65	100,0%
Tiempo de servicios	menos de un año	8	12,3%
	de 1 a 4 años	25	38,5%
	de 5 a 9 años	5	7,7%
	de 10 años a más	27	41,5%
Total		65	100,0%
Condición laboral	Nombrado(a)	33	50,8%
	Contratado(a)	32	49,2%
Total		65	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

El estudio incluyó a 65 trabajadores de los cuales el 46.2% son de sexo masculino y el 53.8% de sexo femenino; el grupo se caracteriza además porque casi la mitad de trabajadores, 49.2%, tienen de 50 años a más; otro 27.7% tiene menos de 30 años y el resto, tiene de 30 a 49 años. En cuanto al tiempo que llevan en la institución, el mayor porcentaje, 49.2% lleva de 10 años a más, mientras que el 41.5% llevan el mismo tiempo de servicios en la institución. En cuanto a la condición laboral, los resultados indican que el 50.8% son trabajadores nombrados, mientras que el 49.2% son contratados.

3.2 Motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.

Tabla 2. Percepción media por las dimensiones de la motivación en los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura

Dimensiones (n=65)	Promedio	Nivel de motivación	Desviación estándar
Variedad de la tarea	3,0	Medio	,67
Identidad de la tarea	3,7	Alto	,70
Importancia de la tarea	3,3	Medio	,80
Autonomía para la realización de la tarea	3,2	Medio	,79
Retroalimentación	3,0	Medio	,69
Motivación	3,3	Medio	,51

Fuente: Cuestionario de motivación

El estudio reporta promedios cercanos a los 3 puntos en la mayoría de dimensiones de la motivación, lo que en general conduce a una motivación media, que en términos prácticos significa falta de motivación. Así, en cuanto a la variedad de las tareas, el resultado implica que los trabajadores sienten que las tareas que realizan no siempre los motiva, ya sea porque no tienen iniciativa para realizar más de lo que se les asigna, de manera que ven restringidas sus habilidades. En la dimensión Identidad de la tarea, el promedio de cerca de 4 puntos, indica que los trabajadores se encuentran bastante motivación; los trabajadores se sienten motivados para completar sus tareas de principio a fin, tratando de realizarlo de la mejor manera y con la mayor libertad posible, lo que es reconocido por los supervisores.

Con respecto a la importancia de la tarea, nuevamente se refleja falta de motivación, sintiendo los trabajadores que lo que realizan no siempre afecta a los usuarios, sus supervisores y compañeros tampoco les proporcionan retroalimentación y el tipo de trabajo que realizan tampoco les da oportunidad de terminar cualquier tarea que empiezan.

El grupo de trabajadores investigados tampoco sienten que tiene autonomía para realizar sus tareas, puesto que no tienen la libertad de decidir dónde y cómo realizar su trabajo, no siempre utilizan todas sus habilidades en el mismo, el cual tampoco suele estar bien organizado y sienten que su trabajo no es tan importante para la sobrevivencia de la institución.

La investigación tampoco encontró muchas evidencias de que los jefes retroalimenten a los trabajadores sobre lo que están realizando; éstos sienten sus tareas no siempre son rutinarias y predecibles.

Tabla 3. Nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura

Dimensiones (n=65)	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Variedad de la tarea	0	,0%	7	10,8%	37	56,9%	18	27,7%	3	4,6%
Identidad de la tarea	1	1,5%	0	,0%	20	30,8%	34	52,3%	10	15,4%
Importancia de la tarea	2	3,1%	4	6,2%	29	44,6%	26	40,0%	4	6,2%
Autonomía para la realización de la tarea	1	1,5%	7	10,8%	33	50,8%	18	27,7%	6	9,2%
Retroalimentación	1	1,5%	7	10,8%	38	58,5%	19	29,2%	0	,0%
Motivación	0	,0%	2	3,1%	40	61,5%	23	35,4%	0	,0%

Fuente: Cuestionario de motivación

Los resultados de la tabla anterior confirman los hallazgos de la tabla 1; se observa que en lo relacionado a la variedad e importancia de las tareas, autonomía para la realización de las tareas y en retroalimentación, predomina el nivel medio, mientras que en la identidad predomina el nivel alto. Es en esta dimensión, en donde los trabajadores evidencian bastante motivación, a diferencia del resto de dimensiones en donde los trabajadores no muestran mucha motivación.

3.3 Satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.

Tabla 4. Percepción por las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura

Dimensiones (n=65)	Promedio	Nivel de satisfacción	Desviación estándar
Supervisión y participación	3,8	Medio	1,09
Remuneración y prestaciones	3,5	Medio	1,17
Intrínseca al trabajo	3,9	Medio	1,23
Ambiente físico del trabajo	3,8	Medio	1,21
Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo	4,1	Medio	1,3
Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo	4,1	Medio	1,3
Relaciones interpersonales	4,1	Medio	1,32
Satisfacción laboral	3,8	Medio	1,01

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral

La tabla anterior muestra promedios cercanos a los 4 puntos en todas las dimensiones de la satisfacción, lo que implica un nivel medio de satisfacción; en este caso, este nivel implica que los trabajadores no definen su satisfacción ni de manera favorable, ni de manera desfavorable. La supervisión, es decir la significación del acompañamiento y apoyo de los jefes es muy limitada. La política de remuneraciones y prestaciones, incluyendo los incentivos y reconocimientos no genera mucha satisfacción en el trabajador.

Algo similar ocurre con la satisfacción intrínseca en el trabajo, es decir con la libertad y autonomía que le otorgan los jefes y con las oportunidades que tienen en el mismo para demostrar sus habilidades. La satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo tampoco es favorable; y lo mismo sucede con las relaciones interpersonales. Todos estos aspectos conducen a un nivel de satisfacción medio en los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura

Dimensiones (n=65)	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Supervisión y participación	2	3,1%	4	6,2%	40	61,5%	17	26,2%	2	3,1%
Remuneración y prestaciones	3	4,6%	10	15,4%	40	61,5%	11	16,9%	1	1,5%
Satisfacción intrínseca al trabajo	3	4,6%	6	9,2%	35	53,8%	17	26,2%	4	6,2%
Ambiente físico del trabajo	4	6,2%	3	4,6%	35	53,8%	19	29,2%	4	6,2%
Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo	2	3,1%	6	9,2%	10	15,4%	19	29,2%	22	33,8%
Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo	2	3,1%	8	12,3%	6	9,2%	23	35,4%	17	26,2%
Relaciones interpersonales	2	3,1%	7	10,8%	29	44,6%	14	21,5%	13	20,0%
Satisfacción laboral	2	3,1%	4	6,2%	43	66,2%	15	23,1%	1	1,5%

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral

La tabla anterior da cuenta desde otra perspectiva, del nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes de Piura; los resultados confirman que la mayoría de ellos se ubican en un nivel neutral de satisfacción, es decir, que no se encuentran ni satisfechos, ni insatisfechos. Teniendo en cuenta que el nivel neutral, muchas veces es una respuesta de compromiso, se puede considerar que los trabajadores no se encuentran satisfechos con la supervisión y participación, con las remuneraciones y prestaciones, y con el ambiente físico del trabajo. Tampoco se evidencia satisfacción con la cantidad y calidad de producción, ni con las relaciones interpersonales; tampoco hay muchas evidencias que los investigados muestren satisfacción intrínseca al trabajo.

3.4 Relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.

Tabla 6. Análisis de correlación entre los aspectos de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura

Satisfacción por		Variedad de la tarea	Identidad de la tarea	Importancia de la tarea	Autonomía para la realización de la tarea	Retroalimentación	Motivación
Supervisión y participación	r	,024	,190	,156	-,064	,197	,138
	Sig.	,852	,130	,214	,615	,116	,275
Remuneración y prestaciones	r	,115	,304(*)	,346(**)	,140	,141	,285(*)
	Sig.	,362	,014	,005	,265	,262	,022
Intrínseca al trabajo	r	,120	,180	,202	,044	,099	,162
	Sig.	,343	,150	,106	,727	,433	,198
Ambiente físico del trabajo	r	,076	,211	,309(*)	-,082	,015	,109
	Sig.	,545	,092	,012	,517	,904	,389
Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo	r	-,232	,157	,247(*)	-,054	,071	,154
	Sig.	,063	,212	,047	,667	,574	,221
Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo	r	-,213	,282(*)	,287(*)	-,064	,208	,259(*)
	Sig.	,089	,023	,021	,615	,097	,037
Relaciones interpersonales	r	,110	,266(*)	,268(*)	,045	,178	,245(*)
	Sig.	,382	,032	,031	,723	,157	,050
Satisfacción laboral	r	,105	,283(*)	,295(*)	,045	,179	,245(*)
	Sig.	,407	,022	,017	,722	,153	,050

Fuente: Cuestionario de motivación y de satisfacción laboral

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla anterior no proporcionan evidencias de que la satisfacción laboral se encuentre relacionada de manera significativa ($\text{Sig.} > 0.05$) con la motivación laboral. Tampoco se encontró una relación significativa entre la variedad, identidad e importancia de la tarea con la satisfacción laboral; lo mismo sucede con la autonomía y la retroalimentación.

Es importante destacar que en el caso de la identidad de la tarea y la importancia de la misma, la correlación si es significativa ($\text{Sig.} < 0.05$), sin embargo es demasiado débil ($r < 0.3$) como para tener implicancias prácticas. Sin embargo, si se encontró relación significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) importante entre la identidad ($r = 0.304 > 0.3$) e importancia de la tarea ($r = 0.346 > 0.3$), con la remuneración; las correlaciones positivas implican que en la medida que los trabajadores se encuentren más motivados por la identidad e importancia de la tarea, se encontrarán más satisfechos con la remuneración y con las prestaciones.

Contrastación de las hipótesis de investigación

1. Existe relación entre la variedad de las tareas con la satisfacción.

La correlación de $r = 0.105$, significativa ($\text{Sig.} > 0.05$), conduce a rechazar la hipótesis de investigación.

2. Existe relación entre la identidad de las tareas con la satisfacción.

La correlación de $r = 0.283$, significativa ($\text{Sig.} > 0.05$) pero muy débil ($r < 0.3$), no aporta elementos para validar la hipótesis planteada.

3. Existe relación entre la importancia de las tareas con la satisfacción.

La correlación de $r = 0.295$, significativa ($\text{Sig.} > 0.05$) pero muy débil ($r < 0.3$), conduce a rechazar la hipótesis de investigación.

4. Existe relación entre la autonomía para la realización de las tareas con la satisfacción.

La correlación de $r=0.045$, no significativa ($\text{Sig.}>0.05$), conduce a rechazar la hipótesis de investigación.

5. Existe relación entre la retroalimentación de las tareas con la satisfacción.

La correlación de $r=0.179$, no significativa ($\text{Sig.}>0.05$), conduce a rechazar la hipótesis de investigación.

6. Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015?

La cor

relación de $r=0.245$, significativa ($\text{Sig.}>0.05$), pero muy débil ($r<0.3$) conduce a rechazar la hipótesis de investigación.

Interpretación:

Los resultados anteriores dejan en claro que la satisfacción de los trabajadores obedece a otros factores diferentes a la motivación.

3.6.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados determinan que existe una relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes, la cual se encontró una relación entre las variables el caso de Autonomía para la realización de las tareas con la satisfacción, la identidad de las tareas con la satisfacción, la importancia de las tareas con la satisfacción, la variedad de las tareas con la satisfacción, la retroalimentación de las tareas con la satisfacción y el grado de motivación es de nivel medio. Esto permite determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte de Piura.

Los hallazgos de la presente investigación corroboran la investigación de Vásquez (2007), quien estudio la relación que existe nivel de motivación con la satisfacción laboral de los profesionales de hospital nacional Arzobispo de Loayza y de Cuaya Lozada (2007), que podemos decir que existe una relación directa en dichas instituciones aunque estos hallazgos hallan aplicado otras teorías y otros instrumentos.

- De acuerdo a la teoría aplicada podemos determinar que existe una relación directa aplicando la relación que existe en las teorías de la motivación como en la satisfacción laboral. Los resultados determinan que existe una relación directa entre las dimensiones aplicadas en las teorías de acuerdo a sus variables pero en algunas dimensiones tienden a tener una relación no muy significativa como es el caso, la variedad e importancia de las tareas, autonomía para la realización de las tareas y en retroalimentación, predomina el nivel medio, mientras que en la identidad predomina el nivel alto. Es en esta dimensión, en donde los trabajadores evidencian bastante motivación, a diferencia del resto de dimensiones en donde los trabajadores no muestran mucha motivación

Dichos resultados muestran en el trabajo de investigación donde los trabajadores de la dirección regional de transportes tiende a cambiar sus motivaciones y satisfacciones, a consecuencia de laborar en diferentes áreas, así como tienden a cambiar en sus funciones de un momento a otro, pero en la funciones tienden a tener un nivel más alto.

CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos del presente estudio demuestran que existen una relación directa como significativa ($\text{Sig.} > 0.05$) entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes Piura
- La variedad e importancia de las tareas, autonomía para la realización de las tareas y en retroalimentación, predomina el nivel medio, mientras que en la identidad predomina el nivel alto. Es en esta dimensión, en donde los trabajadores evidencian bastante motivación, a diferencia del resto de dimensiones en donde los trabajadores no muestran mucha motivación
- El estudio reporta promedios cercanos a los 3 puntos en la mayoría de dimensiones de la motivación, lo que en general conduce a una motivación media, que en términos prácticos significa falta de motivación. Así, en cuanto a la variedad de las tareas, el resultado implica que los trabajadores sienten que las tareas que realizan no siempre los motiva, ya sea porque no tienen iniciativa para realizar más de lo que se les asigna, de manera que ven restringidas sus habilidades.
- En la dimensión Identidad de la tarea, el promedio de cerca de 4 puntos, indica que los trabajadores se encuentran bastante motivación; los trabajadores se sienten motivados para completar sus tareas de principio a fin, tratando de realizarlo de la mejor manera y con la mayor libertad posible, lo que es reconocido por los supervisores.
- Sin embargo, si se encontró relación significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) importante entre la identidad ($r = 0.304 > 0.3$) e importancia de la tarea ($r = 0.346 > 0.3$), con la remuneración; las correlaciones positivas implican que en la medida que los trabajadores se encuentren más motivados por la identidad e importancia de la tarea, se encontrarán más satisfechos con la remuneración y con las prestaciones.

RECOMENDACIONES

- Por ende es necesario tener herramientas que expliquen y se detallen las capacitaciones por personas instruidas en el tema a tratar, motivando intrínseca y extrínsecamente cada día a sus colaboradores a realizar un buen trabajo. Para esto la administración debería establecer y desarrollar proyectos para una buena instrucción de su personal, teniendo en cuenta opiniones y respeto a las mismas
- Se recomienda a la institución y al Ministerio de Transportes hacer un seguimiento minucioso de la calidad de servicio. Así como la mejor relación entre motivación y satisfacción de los trabajadores y aprovechar y saber utilizar las herramientas para desarrollar económicamente la institución y beneficiar a la población.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bayona, S (2009). Estudio de Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral del Instituto Santa Angela de Piura Ciclo 2009-I. Piura - Perú: Instituto Santa Angela. Especialidad de Administración.
- Cuaya, L (2007) . Estudio de Motivación y Satisfacción Laboral en la Presidencia Municipal de San Andrés. San Andrés de Cholula - México.
- Cavalcante, S (2004) “Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas” de la región de Jacobina Bahía-Brasil. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de Pedagogía Aplicada.
- Dubrin, A(2003)Recuperado el 22 de Enero de 2014.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/cuaya_l_mt/capitulo2.pdf
- Fernández, J. & Seara (2014) TEA. Recuperado el 6 de setiembre de 2014.
<http://www.web.teaediciones.com/mps-escala-de-motivaciones-psicosociales.aspx>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980) Recuperado el 22 de Enero de 2014.
<http://riico.org/memoria/quinto/RIICO-19905.pdf>
- Kast, F. & Rosenzweig, J. (1988) Administración en las Organizaciones: Enfoque de Sistemas y Contingencias (Segunda ed.). México: Mc Graw - Hill Interoamericana S.A. de C.V
- Locke. (1976). Recuperado el 22 de Enero de 2014.
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20103.2%20Ana%20GARGALLO%20y%20Fred%20FREUNDLICH.htm>

- Meliá, & Peiró. (1986 - 1989) Recuperado el 22 de Enero de 2014.
file:///C:/Users/Otra%20cuenta/Downloads/Vol1-No5.pdf
- Navarro Astor, E (2008) “Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana”. Tesis Doctoral UPV. Departamento de Organización de Empresas.
- Neira, A. P. & Fernández, E. (2006) Gestionando una pequeña y mediana empresa: Liderazgo y Motivación. Perú, Perú: Navarrete S.A.
- Robbins, S (2010) Administración (Décima ed.). México: Prentice Hall INC, Copyright.
- UNMSM. (1999). Revista de Psicología: Determinantes de la Satisfacción. Recuperado el 22 de Enero de 2014.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Taylor.S.J & Bogdan.R (1984) “Introducción a los métodos cualitativos”. Disponible en:
- <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=EQanW4hLHQgC&oi=fnd&pg=PA11&dq=metodo+cualitativo+de+investigacion+social&ots=9H1vNlKcZc&sig=eJkbYCAT-4sAFuSLyQg9Nyhk4hQ> Último acceso 27 Mayo 2011
- Vallerand (1992). Recuperado el 22 de Enero de 2014.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/cuaya_1_mt/capitulo2.pdf
- Vásquez S (2007) Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima - Perú: Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana.

PAGINAS WEB.

<http://www.drtcp.gob.pe/>

http://www.regionpiura.gob.pe/documentos/rof_drtyc.pdf

ANEXOS.

Anexo N°01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
¿QUÉ RELACIÓN EXISTE ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES PIURA 2015?	OBJETIVOS GENERALES Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de transportes Piura 2015	HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción el personal de la Dirección Regional de Transportes Piura	MOTIVACIÓN	1. Autonomía para la realización de labores 2. Identidad 3. Importancia 4. Variedad de la tarea 5. Retroalimentación
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar el grado de motivación en el personal de la Dirección Regional de Transportes Piura Determinar el grado de satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes Piura Determinar la relación entre las dimensiones de la motivación: autonomía, identidad, importancia variedad de las tareas y retroalimentación de las tareas con la satisfacción laboral de los trabajadores.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS -Existe relación entre la autonomía para la realización de las tareas con la satisfacción. -Existe relación entre la identidad de las tareas con la satisfacción. -Existe relación entre la importancia de las tareas con la satisfacción. -Existe relación entre la variedad de las tareas con la satisfacción. -Existe relación entre la retroalimentación de las tareas con la satisfacción. -El grado de motivación es de nivel medio.	SATISFACCIÓN LABORAL	1. Satisfacción Con La Supervisión Participación En La Organización 2. Satisfacción Con La Remuneración Y Las Prestaciones 3. Satisfacción Intrínseca Con El Trabajo 4. Satisfacción Con El Ambiente Físico De Trabajo 5. Satisfacción Con La Cantidad De Producción En El Trabajo 6. Satisfacción Con La Calidad De Producción 7. Satisfacción Con Las Relaciones Interpersonales

ANEXO N°2
ENCUESTA
CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN
ESCALA DE OPINIONES

Señor colaborador:

Buenos días. En el marco del desarrollo de la tesis "Motivación y Satisfacción Laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes Piura 2015 de Piura, para obtener el grado de Licenciado en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, se aplicará el siguiente cuestionario cuyo objetivo nos permitirá conocer el nivel de motivación que le brinda su puesto de trabajo. Agradeceré responder sinceramente, pues de ello dependen los resultados del estudio.

DATOS GENERALES

SERVICIO O ÁREA:

TIEMPO EN LA INSTITUCION: **TIEMPO EN EL SERVICIO:**.....

EDAD: ☐ **M**

SEXO ☐ **F**

CONDICION LABORAL:

NOMBRADA ☐

CONTRATADA ☐

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Deberá considerar la siguiente escala: **(5) Siempre – (4) Casi Siempre – (3) A veces – (2) Pocas Veces – (1) Nunca**

ENUNCIADO	CALIFICACIÓN				
	5	4	3	2	1
VARIEDAD DE LA TAREA					
1.- Realiza diferentes tareas, aparte de su área asignada, empleando una gran variedad de habilidades.					
2.- Realiza contribuciones significantes al servicio o resultado final.					
3.- El solo hecho de realizar su trabajo le da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
4.- Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los usuarios					
5.- su trabajo no le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
IDENTIDAD DE LA TAREA					
6.-Completa una tarea de principio a fin. Los resultados de su esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
7.- Su trabajo por sí mismo le provee la información de cuan bien lo está realizando.					
8.- Los supervisores nos hacen saber cuan bien realizo mi labor.					
9.- Su trabajo le concede libertad considerable para desarrollar su labor.					
IMPORTANCIA DE LA TAREA					
10.- Lo que realiza afecta a los usuarios de manera recurrente					
11.- Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
12.- su trabajo le provee pequeños indicios acerca si está desarrollando en forma eficiente.					

13.- su trabajo le da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
AUTONOMÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA TAREA					
14.- tiene la completa responsabilidad de decidir dónde y cómo se hace el trabajo					
15.-Suele emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
16.- Su trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno:					
17.-Su trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la institución.					
RETROALIMENTACIÓN					
18.- El jefe le provee de constante retroalimentación sobre lo que está realizando.					
19.- tiene muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.					
20.- El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
21.-Su trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
22.- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

ESCALA DE OPINIONES

Señor colaborador:

Buenos días. En el marco del desarrollo de la tesis "Motivación y Satisfacción Laboral del per, para obtener el grado de Licenciado en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, se aplicará el siguiente cuestionario cuyo objetivo nos permitirá conocer el nivel de satisfacción que tiene con su puesto de trabajo. Agradeceré responder sinceramente, pues de ello dependen los resultados del estudio.

DATOS GENERALES

SERVICIO O ÁREA:

TIEMPO EN LA INSTITUCION: **TIEMPO EN EL SERVICIO:**.....

EDAD:

SEXO:

☐ **F**

☐ **M**

CONDICION LABORAL:

NOMBRADA

☐

CONTRATADA

☐

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Deberá considerar la siguiente escala: **(6) muy de acuerdo - (5) Bastante de acuerdo - (4) Mas bien de acuerdo - (3) Mas bien en desacuerdo - (2) Bastante en desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.**

PREGUNTA	PUNTUACIÓN					
	1	2	3	4	5	6
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN						
1.- Su participación es recurrente en las decisiones de su unidad departamento o sección.						
2.- Existe atención que a sus sugerencias.						
3.- Con su relación con sus autoridades son inmediatas.						
4.- El apoyo administrativo que usted recibe es el adecuado.						
5.- Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.						
6.- La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.						
7.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.						
8.- La supervisión que ejercen sobre usted.						
9.- La forma en que sus superiores juzgan su tarea.						
10.- La forma en que usted es dirigido.						

SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES						
11.- La institución incentiva al personal para mejorar su trabajo.						
12.- Reconocimiento que se obtiene por mi buen trabajo.						
13.- La estabilidad en sus funciones de su trabajo.						
14.- El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.						
15.- Las oportunidades de promoción con que se cuenta.						
16.- Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.						
17.- El salario que usted recibe.						
18.- Sus condiciones laborales económicas.						
19.- La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.						
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO						
20.- La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.						
21.- Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.						
22.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.						
23.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.						
24.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.						
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO						
25.- La iluminación de su lugar de trabajo.						
26.- La ventilación de su lugar de trabajo.						
27.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.						
28.- Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.						
29.- El acondicionamiento del local de su trabajo.						
30.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						
31.- La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de						

trabajo.						
SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE PRODUCCIÓN EN EL TRABAJO						
32.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.						
SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE PRODUCCIÓN EN EL TRABAJO						
33.- Su grado de satisfacción general con esta institución.						
SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES						
34.- Hay buena relación entre los miembros de cada área.						
35.- En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.						
36.- Están unidos sus colegas de trabajo.						
37.- recibe apoyo de sus superiores.						

ANEXO N°3

HIPOTESIS

Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015?

Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la autonomía para la realización de las tareas con la satisfacción.
- Existe relación entre la identidad de las tareas con la satisfacción.
- Existe relación entre la importancia de las tareas con la satisfacción.
- Existe relación entre la variedad de las tareas con la satisfacción.
- Existe relación entre la retroalimentación de las tareas con la satisfacción.
- El grado de motivación es de nivel medio